

Hoe hoog ligt de lat?



Voorwoord

Het behandelen van klachten is maatwerk. Elke zaak opnieuw.

Steeds, en ook terugkijkend is er de vraag of we met de behoorlijkheidstoets de lat niet te hoog leggen, of juist te laag. Hebben we voldoende aandacht voor het perspectief van de burger en voldoende aandacht voor het door de gemeente gewenste leerproces? Of zoals de Nationale ombudsman het zegt in Binnenlands Bestuur¹:

“Een ombudsman moet twee dingen doen. Hij moet zorgen, als er klachten zijn dat ze worden opgelost op het niveau van de individuele burger. En twee: dat van die klacht wordt geleerd.”

Zoals in de media te lezen is, heeft de gemeente te maken met ontoereikende financiële middelen en moet zij daarom gerichte keuzes maken. Echte aandacht hoeft echter geen extra geld te kosten en kan wel veel betekenen voor de burgers. Daar zien we soms mooie voorbeelden van².

Met grote stappen, snel thuis en gebrek aan interesse kan goede klachtbehandeling niet plaatsvinden. Het gaat immers altijd weer om andere feiten, om informatie die geverifieerd moet worden. En om het geheel, waarbij de persoon die het betreft, mede een rol kan spelen. Geduld, inleving en zorgvuldigheid zijn daarbij belangrijke ingrediënten.

Het totale aantal mensen dat zich met een nieuwe kwestie tot de ombudsman heeft gewend ligt weer hoger dan het voorgaande jaar³. We zagen dit jaar een stijging van 9,7% naar 538. Het totale aantal mensen dat op *bezoek* kwam bij de ombudsman bedroeg 197. Dat is net als vorig jaar een stijging van 4%. Daarvan bezochten er 191 het inloopspreekuur (de overige 6 kwamen op afspraak). Van deze bezoekers kwamen er 123 op dinsdagmiddag en 68 op donderdagmiddag.

In 2018 heeft de ombudsman aanzienlijk minder zaken voor de gemeente behandeld dan het jaar ervoor. U kunt daarover lezen in de toelichting bij de cijfers in hoofdstuk 6. Dit heeft grotendeels te maken met de verzelfstandiging van WIJ Groningen en de oprichting van een Noordelijk Belastingkantoor waarin de voormalige afdeling Belastingen van de gemeente is opgegaan. De inwoners van de gemeente Groningen kunnen zich met klachten over dit Noordelijk Belastingkantoor wenden tot de ombudsman Groningen. Het hoeft dan niet alleen te gaan over de inning van *gemeentelijke* belastingen. Het kan ook gaan over de waterschapsheffingen. Veel mensen hebben direct in dit eerste jaar de weg naar de ombudsman al kunnen vinden.

Vanaf 1 januari 2018 maakt WIJ Groningen geen onderdeel meer uit van de gemeentelijke organisatie. Ook voor de klachten die betrekking hebben op de stichting WIJ is de ombudsman Groningen de aangewezen instantie.

De jaarverslagen die betrekking hebben op deze twee organisaties zijn ter informatie toegevoegd aan dit gemeentelijk jaarverslag, omdat ze allen van belang zijn voor de inwoners van de gemeente. Daarnaast is er in sommige gevallen sprake van samenloop/samenwerking/overgang van de gemeente met het NBK⁴ of met WIJ.⁵

Vanwege bovenstaande organisatorische wijzigingen heb ik ervoor gekozen om sinds dit jaar niet meer expliciet de titel *gemeentelijke* ombudsman te voeren, maar ombudsman Groningen. Om recht te doen aan het gegeven dat ik ook ombudsman ben voor twee organisaties die geen onderdeel uitmaken van de gemeentelijke organisatie.

Een deel van het jaar ben ik helaas uitgeschakeld geweest door ziekte en heeft mijn plaatsvervanger mijn taken overgenomen. Het is om die reden dat wij gezamenlijk dit jaarverslag uitbrengen.

¹ Binnenlands Bestuur 9 november 2018 – pagina 39

² Bijv. 18.1.052 en 18.1.071

³ Dat is inclusief WIJ Groningen en NBK

⁴ Bijv. 18.7.058; 18.7.080; 18.7.105

⁵ Bijv. 18.1.005; 18.1.024; 18.1.029; 18.6.051

In dit jaarverslag leest u over wat ons is opgevallen in 2018. Wij doen dat altijd aan de hand van de bij ons ingediende klachten. Daarbij staat centraal of de gemeente behoorlijk⁶ heeft gehandeld, zoals onze opdracht is op grond van de wet. Deze toetsing van gedragingen is een andere dan de rechtmatigheids-toetsing van besluiten die is voorbehouden aan de rechter.

Voortvarendheid van het gemeentelijk handelen en de *informatievoorziening* zijn de belangrijkste thema's die uit de klachtonderzoeken naar voren komen.

Opvallend is dit jaar de reactie van het college op de aanbevelingen die de ombudsman heeft gedaan. In totaal is er in 10 gevallen een aanbeveling gedaan. In 6 daarvan heeft het college de aanbeveling niet overgenomen. U leest daarover in hoofdstuk 2. In 2 gevallen is er tot op heden geen reactie ontvangen van het college op de gedane aanbeveling.

Voor het overzicht van alle behandelde zaken verwijzen wij u naar het bijgevoegde bestand met de samenvattingen. U kunt deze ook raadplegen via de website van de ombudsman <https://www.ombudsmangroningen.nl/onderzoeken-jaarverslagen/jaarverslagen>

Vanwege het vertrek van de jongerenombudsman per 1 maart 2019 heeft zij haar jaarverslag reeds op een eerder moment aan u aangeboden. Zie <https://www.jongerenombudsmangroningen.nl/onderzoeken-en-verslagen>.

Marijke Hermans, ombudsman Groningen
Jonas Pendjol, plaatsvervangend ombudsman

14 mei 2019

⁶ Art. 9:27 Awb: De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid al dan niet behoorlijk heeft gedragen.

Inhoudsopgave

	pagina
1. Het duurt soms lang	5
2. Onttrekkingsvergunningen: gelijke gevallen ongelijk behandeld	7
3. Informatievoorziening in andere gevallen	10
4. Verrekening inkomsten met een uitkering	11
5. Aanbevelingen en toezeggingen	13
6. Cijfers en feiten	15
- toelichting bij de cijfers	17
 BIJLAGE 1 Ombudsinstituut	 18
BIJLAGE 2 Gebruikte afkortingen	19

1. Het duurt soms lang

In de verhouding burger – overheid staat het contact tussen beide centraal. Los van onderwerp en inhoud, is het belangrijk dat het contact leggen en maken goed verloopt. Ik vroeg daar in eerdere jaarverslagen al aandacht voor aan de hand van zaken die bij ons zijn neergelegd. De gemeente heeft zich afgelopen jaren ingezet op stroomlijning van de contacten met burgers via het KCC. Het lijkt erop dat dit begint te werken. In ieder geval is het een feit dat daarover het afgelopen jaar nauwelijks klachten bij ons zijn binnengekomen.

Lang niet alle contacten verlopen echter via het KCC. Burgers kunnen ook een brief of e-mail schrijven of een terugbelverzoek achterlaten. In een aanzienlijk deel van de zaken⁷ kregen burgers daarop geen reactie.

Uit de onderzochte zaken kwam onder andere naar voren dat mails en brieven niet altijd terug te vinden zijn of niet naar de afdeling worden gestuurd⁸ waarvoor het bestemd is. Soms blijft het helemaal onduidelijk waarom een brief niet is beantwoord. ▼

Ook wordt vaak niet duidelijk waarom er niet is gereageerd op terugbelverzoeken. Bellers moeten het met de constatering doen dat er niet is teruggebeld. Zoals ik vorig jaar ook al meldde, wordt daarmee voorbij gegaan aan de impact die dit op bellers heeft (telefoon in de gaten houden, soms zelfs bij de telefoon blijven zitten, besluiten wanneer je er dan zelf weer achteraan gaat).

Spoedaanvraag bijzondere bijstand voor griffierechten 18.1.030 Inkomen

Een man heeft op 1 februari een aanvraag gedaan voor bijzondere bijstand voor het kunnen betalen van griffierechten. Hij moet deze griffierechten uiterlijk 28 februari betalen, zo heeft de rechtbank hem laten weten. Doet hij dat niet, dan kan hij niet procederen.

De man heeft 3x telefonisch contact gehad met de klantenservice van de gemeente. Twee keer is het terugbelverzoek dat hij heeft gedaan niet nagekomen. Als de man voor de 3e keer belt met de klantenservice verloopt dat gesprek ongelukkig. Hij krijgt namelijk zonder aankondiging ineens een medewerker van bijzondere bijstand aan de lijn. Deze medewerker stelt zich volgens de man bot en formeel op en verschuilt zich achter de wettelijke behandeltermijn van 8 weken.

Daarop heeft de man een klacht ingediend, maar als hij in het automatische antwoord leest dat de behandeling daarvan 6 weken kan duren wendt de man zich tot de ombudsman. Die vraagt de gemeente of het mogelijk is dat de man uiterlijk de volgende dag (27 februari) uitsluitel krijgt over zijn aanvraag bijzondere bijstand. Dat blijkt te lukken. De volgende dag wordt de bijstand toegekend en het geld tijdig overgemaakt naar de rechterlijke instantie. De man is blij met deze interventie.

In het latere klachtonderzoek erkent de gemeente dat zij de terugbelverzoeken niet goed heeft opgepakt. En ook dat dit vanwege de urgentie van de vraag, extra vervelend is geweest. De gemeente biedt hiervoor haar excuses aan.

Ten aanzien van de inhoud van het 3e gesprek zijn de gemeente en de man het deels met elkaar eens, maar deels ook niet. Omdat de ombudsman er niet bij is geweest, kan zij daar geen oordeel over uitspreken.

Wel kondigt de ombudsman aan te gaan volgen hoe de gemeente in toekomstige gevallen omgaat met terugbelverzoeken omdat de gevolgen van niet terugbellen voor burgers vervelend kunnen zijn.

Antwoord laat op zich wachten 18.1.035 Inkomen

Een gemachtigde klaagt zich er bij de ombudsman over dat de gemeente niet heeft gereageerd op haar brief van oktober 2017 betreffende een verzoek tot wijziging van een akte van schuldbekentenis. En ook niet op haar 2 herinneringen in januari en februari 2018.

De gemeente deelt de ombudsman mee dat zij ervan uitgaat dat de brieven niet zijn beantwoord. De behandelend medewerker zou een e-mail hebben gestuurd, maar deze is niet terug te vinden. Als reden voor het uitblijven van een reactie geeft de gemeente een achterstand in de verwerking van poststukken.

Dit vindt de ombudsman geen rechtvaardiging. Zij is van oordeel dat de gemeente niet voortvarend heeft gehandeld. [...]

Wanneer en hoe wordt de parkeerdruk gemeten?

18.1.100 Stadsontwikkeling

Een man vraagt bij de gemeente een gehandicaptenparkeerplaats aan nabij zijn woning. De gemeente bericht de man dat hij aan de medische voorwaarden voor een dergelijke parkeerplek voldoet, maar dat zijn verzoek wordt afgewezen omdat de parkeerdruk (in de straat) te laag is. De man verzoekt de gemeente de parkeerdruk opnieuw te bekijken. In de periode tussen de aanvraag door de man en de afwijzing van de gemeente waren een aantal bureaus van de man op vakantie. De parkeerdruk was volgens de man op dat moment niet representatief. Omdat de man geen reactie van de gemeente op zijn brief krijgt, stuurt hij een rappelbrief. Ook hierop reageert de gemeente niet. De man klaagt zich bij de ombudsman over het feit dat hij van de gemeente geen reactie krijgt op zijn verzoek.

Als de ombudsman op onderzoek uitgaat, blijkt dat de gemeente de brieven wel heeft ontvangen en geregistreerd. Wat er daarna met de brieven is gebeurd, kan de gemeente niet meer achterhalen. Zij vindt dit erg vervelend en biedt hiervoor haar excuses aan. De gemeente laat verder weten [...]

⁷ Zie ook 18.1.007; 18.1.011; 18.1.042; 18.1.074; 18.1.075; 18.1.095; 18.1.104; 18.1.107

⁸ Zie bijv. 18.1.094

In het verlengde van een uitblijvende reactie komt de ombudsman vaak tot de conclusie dat de gemeente niet voortvarend heeft gehandeld⁹. Dit was in ruim 13% van de onderzochte gevallen aan de orde. Soms wordt dit erkend en worden excuses gemaakt.

Ook valt op dat er wel eens excuses worden gemaakt, maar dat niet wordt toegelicht wat de reden is dat het zo lang heeft geduurd alvorens de burger iets hoorde. Dan is het de vraag wat het leereffect zal zijn voor de gemeente. Want dat is toch uiteindelijk een van de doelen van goede klachtbehandeling¹⁰.

Een andere keer wordt het contact direct hersteld na de interventie van de ombudsman. ▼

Het is echter een paar keer voorgekomen dat ook de ombudsman lang moet wachten op een reactie van de gemeente. ▼

Voortvarendheid

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.

De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig. Als er geen termijn genoemd is, handelt de overheid binnen een redelijke -korte- termijn.

Uit: Behoorlijkheidswijzer Nationale ombudsman

Onoverkomelijke drempel?

18.1.074 Stadsontwikkeling

Een secretaris van een vereniging van eigenaren (VvE) meldt de ombudsman dat hij al 5 maanden wacht op een inhoudelijke reactie van de gemeente op zijn brief. In die brief maakt hij melding van de trillingsoverlast die de bewoners van zijn VvE hebben van een te hoge verkeersdrempel in combinatie met het zware busverkeer. Na 2 maanden heeft hij een herinnering gestuurd aan de afdeling Verkeer. Daarop kwam als reactie dat de man binnen 2 weken een inhoudelijke reactie zou ontvangen, maar dat is niet gebeurd. Op een latere herinneringsmail krijgt de VvE evenmin een reactie.

Als de ombudsman de klacht voorlegt aan de gemeente, laat die al snel weten dat er een afspraak voor een gesprek wordt gepland om inhoudelijk te spreken over de brief.

De ombudsman constateert dat hiermee het contact tussen de VvE en de gemeente is hersteld. Wel oordeelt ze dat de gemeente niet behoorlijk heeft gehandeld door zo lang niet inhoudelijk in te gaan op de brief.

De secretaris meldt een paar dagen later dat het gesprek heeft plaatsgevonden. Hij dankt de ombudsman voor haar bemoeienissen bij het herstel van het contact.

Geen reactie, wel actie

18.1.075 Stadsontwikkeling

Een man ondervindt overlast van de vele geparkeerde fietsen in zijn straat. De parkeerplaatsen zijn vaak moeilijk te bereiken en soms is zelfs de doorgang van het verkeer in de straat belemmerd. Als hij dit bij de gemeente meldt, erkent deze het probleem. Maar de man hoort daarna niets meer. Hij dient daarom bij de gemeente een klacht in over de gebrekkige communicatie. Dan krijgt hij te horen dat de gemeente bezig is om het probleem aan te pakken en dat hij spoedig een uitgebreider antwoord zal krijgen. Maar ook dat blijft, ondanks een herinnering van de man, uit. Ook op de oplossing die hij in die herinnering aandraagt, krijgt hij geen reactie. Na een toezegging van de gemeente dat er contact met hem zal worden opgenomen, hoort hij opnieuw niets. Als hij vervolgens schade oploopt aan zijn auto, is voor hem de maat vol en wendt hij zich tot de ombudsman.

Die legt de klacht voor aan de gemeente en krijgt pas na 10 weken te horen dat de gemeente naar aanleiding van de contacten met de man wel actie heeft ondernomen, maar heeft nagelaten om dit aan hem terug te koppelen. Hiervoor biedt de gemeente excuses aan. Verder legt de gemeente uit welke acties zij heeft ondernomen en wat haar mogelijkheden zijn.

De ombudsman is van oordeel dat er geen sprake is geweest van 'goede informatieverstrekking'. Door nu alsnog inzichtelijk te maken hoe zij op de meldingen heeft gereageerd, heeft de gemeente dit hersteld.

Tot slot oordeelt de ombudsman dat de gemeente tijdens het klachtonderzoek 'niet voortvarend' heeft gehandeld, waardoor dit onnodig lang heeft geduurd.

⁹ 18.1.007; 18.1.011; 18.1.012; 18.1.029; 18.1.032; 18.1.049; 18.1.071; 18.1.074; 18.1.075; 18.1.104; 18.1.107

¹⁰ Ombudsvisie 2018/005 No: De behandeling van klachten is namelijk geen doel op zich. Het is een middel om de burger (op weg) te helpen en om de organisatie te laten leren van klachten.

2. Onttrekkingsvergunningen: gelijke gevallen ongelijk behandeld

In 2018 hebben 6 mensen zich tot de ombudsman gewend met hun klacht over ontoereikende informatie van de gemeente over een beleidswijziging over onttrekkingsvergunningen. Na het uitbrengen van de onderzoeksrapporten hebben nieuwe klachten hierover de ombudsman bereikt. Ten tijde van het schrijven van dit jaarverslag zijn dat er 3.

Wat was er aan de hand?

In 2015 heeft de gemeente besloten dat ook verhuurders van panden met 3 kamers een onttrekkingsvergunning zouden moeten hebben. Voorheen was dat alleen nodig voor panden met 4 kamers of meer. Om iedereen in de gelegenheid te stellen die vergunningaanvraag te doen, heeft de gemeente een overgangstermijn van 2 jaar genomen. Deze liep op 1 juli 2017 af.

In deze overgangsperiode zouden de huiseigenaren/verhuurders een brief krijgen waarin de beleidswijziging werd toegelicht. Met daarbij een aanvraagformulier. De vergunningaanvraag was kosteloos. In de beleidsregels staat:

Op 1 juli 2015 is een uitdraai uit het Basisregister Personen (BRP) gemaakt. Ook is een controle-uitdraai op 1 mei 2015 gemaakt. Alle woningen waarin volgens die lijsten drie of meer bewoners wonen met een leeftijd tussen 18 en 25 jaar met verschillende achternamen worden in beginsel geacht een onzelfstandig bewoond pand te zijn. [...]

Eigenaren van deze panden worden aangeschreven dat ze een vergunning moeten aanvragen. Aan deze vergunning wordt de voorwaarde verbonden dat deze beperkt is tot maximaal het aantal bewoners dat daadwerkelijk op de peildatum een kamer huurde.

Navraag naar het waarom van deze beperking in de selectie leverde als antwoord op dat hiermee de meeste huiseigenaren zouden zijn bereikt.

Kamerverhuur (waarvoor de onttrekkingsvergunning bedoeld is) vindt bijna alleen onder studenten plaats. Vandaar dat gekozen is voor de leeftijdscategorie van de studenten. Hiermee is vrijwel de totale kamerverhuurmarkt afgedekt.

Op onze opmerking dat kamerbewoners toch ook ouder of jonger kunnen zijn en ook mensen met dezelfde achternaam in één huis op kamers kunnen wonen gaf de gemeente geen verdere uitleg. Mede op grond van deze summiere uitleg heeft de ombudsman geoordeeld dat deze selectie te beperkt is, omdat hiermee zonder motivering een groep verhuurders wordt gemist.

Deze beperking in de keuze van de gemeente zou naar het oordeel van de ombudsman beter te begrijpen en te rechtvaardigen zijn geweest, als de gemeente daadwerkelijk had gedaan wat er in haar beleid staat.

Eigenaren van panden die niet zijn aangeschreven maar wel aan de voorwaarden van de overgangsregeling voldoen worden via een advertentie opgeroepen een vergunningaanvraag te doen. Ook worden de makelaars geïnformeerd. Een eigenaar die aantoonde dat zijn pand op 1 juli 2015 feitelijk gebruikt werd voor de bewoning door drie bewoners in drie kamers komt in aanmerking voor de vergunning.

In het beleidsstuk leest de ombudsman dat de gemeente de intentie heeft om mensen niet buiten de boot te laten vallen. Dat zij met een aankondiging mensen gaat aansporen om actie te ondernemen. De ombudsman is van mening dat de combinatie van de begrippen 'advertentie' en 'oproepen' duidt op een actieve handeling van de gemeente. In dat kader begrijpt de ombudsman de brief (het selectiecriteria daargelaten) als extra service. Want uiteindelijk probeert de gemeente met een advertentie een ieder te bereiken die door het aangescherpte beleid een onttrekkingsvergunning moet aanvragen. De ombudsman heeft uitvoerig onderzoek gedaan naar wat er door de gemeente is gepubliceerd en waar.

De gemeente zegt daar zelf over in een van de eerste zaken:

De beleidswijziging is alleen via de geëigende en juridisch correcte kanalen bekend gemaakt. In 2015 werd dat elektronisch gedaan op de gemeentelijke website.

In de Stadsberichten die in 2015 in De Gezinsbode hebben gestaan, heeft de ombudsman geen advertentie gevonden waarin eigenaren van panden die niet zijn aangeschreven uitdrukkelijk worden opgeroepen om vóór 1 juli 2017 een onttrekkingsvergunning aan te vragen. Evenmin op de gemeentelijke website. Wel trof de ombudsman op de webpagina 'studentenhuisvesting' een link naar het kamerverhuurbeleid 2015 aan. Maar ook uit deze publicatie blijkt niet dat er iets verandert voor eigenaren die hun woning met 3 kamers verhuren aan 3 personen waardoor ze op zoek zouden (moeten) gaan naar meer informatie. Ze worden in elk geval niet opgeroepen om een onttrekkingsvergunning aan te vragen.

Verder kan men via de gemeentelijke website terecht komen op de webpagina 'kamerverhuur'. Ook op deze pagina heeft de ombudsman geen advertentie met een oproep gezien. De ombudsman stelt vast dat de gemeente de in de beleidsregels toegezegde advertentie niet heeft overlegd en dat de ombudsman de genoemde advertentie die volgens de gemeente op haar website is geplaatst niet heeft kunnen traceren.

Wel vond de ombudsman, zoals de gemeente ook aangaf, een publicatie van de beleidsregels, maar dat is geen uitdrukkelijke oproep aan de eigenaren van panden die niet zijn aangeschreven om vóór 1 juli 2017 een (beperkte) onttrekkingsvergunning aan te vragen. In haar reactie op dit onderzoek herhaalt de gemeente dat de nieuwe regelgeving volgens wettelijke voorschriften is gepubliceerd en dat er in verschillende media aandacht is geweest voor het veranderende beleid. Nadere concretisering hiervan heeft de gemeente niet gegeven. Een van de huiseigenaren zegt hierover:

Door teksten in de krant als 'Gemeente gaat huisjesmelkers strenger aanpakken' voelen wij ons logischerwijs niet aangesproken, wij zijn geen professionele beleggers!

De ombudsman kan zich op basis van dit onderzoek niet aan de indruk onttrekken dat de toegezegde advertentie met oproep niet is geplaatst en de gemeente haar afspraken uit het beleid niet is nagekomen. Ook de gemeente erkent dit in een latere zaak¹¹

Het is juist dat de bewuste advertentie niet is geplaatst.

Weer later meldt ze¹² dat er wel één advertentie is geplaatst. Over deze advertentie geeft de gemeente aan

Wij delen uw mening dat in de betreffende advertentie duidelijker had moeten worden aangegeven dat de wijziging gevolgen heeft voor eigenaren van kamerverhuurpanden en dat ze werden opgeroepen de website van de gemeente Groningen te raadplegen. We hebben hiervan geleerd en daarom in de Gezinsbode, over de recente wijzigingen in de regelgeving, de advertentie zoals [op 14 en 28 november 2018] geplaatst.

In de onderzochte gevallen heeft de ombudsman op basis van het bovenstaande geconcludeerd dat de gemeente niet behoorlijk heeft gehandeld.

Het gevolg is dat een groep huiseigenaren niet in de gelegenheid is gesteld om de vergunning aan te vragen die hen in alle gevallen zou zijn verstrekt als zij op correcte wijze, volgens de door de gemeente zelf opgestelde beleidsregels, waren geïnformeerd. Zij hadden dan tijdig een aanvraag kunnen doen.

De ombudsman merkt in dit kader op dat de gemeente vanuit de BAG-inventarisatie jongerenhuisvesting wel panden met 3 bewoners zonder leeftijdsbegrenzing heeft geselecteerd. Dit vanwege het feit dat er 3 of meer personen met verschillende achternamen op dit adres stonden ingeschreven. De gemeente heeft dus wel de mogelijkheid om een ruimere selectie te maken.

¹¹ 18.1.081

¹² 18.1.114

Een van de huiseigenaren zegt daarover:

Daar komt bij dat een medewerker van de gemeente in februari 2017 in de flat is geweest om te checken hoeveel mensen er woonden. Alles was prima. De medewerker heeft toen niet verteld dat er een onttrekkingsvergunning nodig was en dat er actie moest worden ondernomen.

De gemeente laat daarover weten:

De informatie over de wijzigingen in ons beleid ten aanzien van kamerverhuur hebben helaas de BAG-medewerkers niet bereikt, want anders hadden ze de eigenaren kunnen voorzien van informatie. Dat dit niet is gebeurd, betreuren wij. [...]

Wij maken gebruik van hetzelfde administratiesysteem, maar komen er niet achter waarom sommige eigenaren niet zijn geselecteerd terwijl deze wel door de BAG zijn geselecteerd.

De ombudsman is van mening dat de gemeente de lat hier te hoog heeft gelegd voor de huiseigenaren die nietsvermoedend waren. Ze hadden volgens de gemeente toch op zoek moeten gaan naar informatie die niet prominent en niet met enige regelmaat, in de ruim gestelde overgangstermijn van 2 jaar, onder de aandacht van het publiek is gebracht. Het verschil in behandeling van de mensen die een brief met uitleg en een aanvraagformulier hebben ontvangen, is daarbij opvallend groot.

Uit recent afgerond onderzoek van de Nationale ombudsman¹³ komt naar voren dat burgers op het gebied van informatieverstrekking rondom vergunningverlening uiteenlopende behoeften en verwachtingen hebben. Hij zegt daarover dat *“de overheid meer zal moeten doen dan juridisch gezien verplicht is, als dat nodig is om burgers te kunnen bereiken. Oog hebben voor diversiteit en inclusie vormt daarbij de rode draad.”*

De ombudsman heeft in de 6 onderzochte gevallen de aanbeveling gedaan om de huiseigenaar alsnog de vergunning te laten aanvragen. De gemeente neemt deze aanbeveling niet over.

Dat vinden wij opmerkelijk omdat de gemeente zelf inziet dat de bekendmaking niet volgens haar eigen beleid heeft plaatsgevonden. Ze gaat dat voortaan anders doen. Ook kan ze in enkele gevallen¹⁴ niet uitleggen waarom de huiseigenaar geen brief heeft ontvangen, terwijl deze wel uit de selectie naar voren had moeten komen. Daarnaast kan de gemeente niet uitleggen waarom de BAG-medewerkers deze mensen wel konden vinden en hen desondanks niet hebben geïnformeerd. Zij verliest daarbij uit het oog dat de gemeente voor de burgers één organisatie is. Vorig jaar nog heeft het college naar aanleiding van een zaak van de ombudsman (17.1.083) toegezegd dat de VTH-inspectie en de BAG-organisatie beter zouden gaan samenwerken:

De VTH-inspectie wordt in de toekomst vanuit de BAG-organisatie in staat gesteld om voorafgaand aan een aangekondigde verandering van huisnummering, te bekijken of er nog dingen geregeld moeten worden.

Als de gemeente een aanbeveling van de ombudsman niet overneemt, heeft zij de plicht dit te motiveren¹⁵. In dit geval heeft de gemeente aangegeven dat alsnog een vergunning verlenen een precedent schept naar andere huiseigenaren die ook niet voor 1 juli 2017 de betreffende vergunning hebben aangevraagd. Deze reactie valt op omdat de gemeente eerder heeft aangegeven met de gekozen briefselectie “vrijwel de totale kamerverhuurmarkt [te hebben] afgedekt”.

¹³ <https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/2019/vergunningen>

¹⁴ 18.1.008, 18.1.081 en 18.1.114

¹⁵ Art. 9.36 lid 4 Awb

3. Informatievoorziening in andere gevallen

Zoals aangegeven beoordeelt de ombudsman of de gemeente behoorlijk heeft gehandeld. Een van de behoorlijkheidsvereisten betreft de informatievoorziening door de gemeente. Net als in voorgaande jaren komt uit een reeks van door ons onderzochte gevallen naar voren dat de gemeente geen goede informatie heeft verstrekt. Of onvoldoende informatie heeft verstrekt en soms zelfs foute informatie.¹⁶

Voor de betrokkenen kan dit heel vervelend zijn en soms moeten burgers wel erg vasthoudend zijn om tot de juiste informatie te komen. Naast de zaken die voor zichzelf spreken en hetgeen ik er in voorgaande jaren over heb opgemerkt, zouden wij daar nu twee opmerkingen aan willen toevoegen.

Het is voor alle gemeentelijke medewerkers belangrijk om je te realiseren dat je namens het college spreekt, mailt of appt.

Gemeentelijke medewerkers hebben in de meeste gevallen een informatievoorsprong op de burger.

Zorgvuldigheid in de uitleg aan burgers is dus belangrijk, we zeiden het al in ons voorwoord. ▶

(Geen) schutting te hoog 18.1.009 Stadsontwikkeling

Een echtpaar klaagt zich erover dat de gemeente met 2 maten meet bij de handhaving van de te hoge schuttingen van hen en hun buurvrouw. Het echtpaar heeft hun schutting omlaag moeten brengen naar de vereiste 2 meter hoogte. De buurvrouw heeft na bijna 2 jaar nog steeds haar te hoge schutting. [...]

Twee jaar eerder had de gemeente aan het echtpaar laten weten dat zij geen vergunning konden krijgen voor hun destijds te hoge schutting en is de gemeente gaan handhaven. Nu de buurvrouw wel een vergunning heeft gekregen, moet de ombudsman vaststellen dat die informatie van 2016 niet juist was. De gemeente erkent in 2016 niet goed te hebben onderzocht of een vergunning mogelijk was.[...]

Naast de onjuiste informatie over het niet kunnen verlenen van een vergunning is het verschil in meten bij vergunningsvrije en vergunningplichtige bouwwerken niet uitgelegd, is het peilpunt niet goed uitgelegd en is de 10% afwijkingmogelijkheid in het bestemmingsplan niet op hun situatie van toepassing. De ombudsman stelt vast dat het echtpaar heel veel moeite heeft moeten doen om uiteindelijk correcte informatie van de gemeente te krijgen.

Goede informatieverstrekking

De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

Uit: Behoorlijkheidswijzer Nationale ombudsman

Overlast ringweg

18.1.003 Stadsbeheer

Een omwonende heeft een aantal klachten naar aanleiding van het kappen van bomen op het talud van de Oostelijke Ringweg. [...]

De ombudsman constateert dat de gemeente pas (in tweede instantie) tijdens het klachtenonderzoek inzicht heeft gegeven in de geldende geluidsnormen voor deze wijk en waarom die niet worden overschreden. De informatie die de man eerder van de gemeente had ontvangen, was niet adequaat. Ook de informatie die de ombudsman in eerste instantie tijdens haar onderzoek had ontvangen, was niet volledig.

Datzelfde geldt ten aanzien van de geldende fijnstofnormen. De ombudsman oordeelt dat de gemeente niet conform de behoorlijkheidsnorm goede informatieverstrekking heeft gehandeld. Deze niet behoorlijke gedraging is tijdens het klachtenonderzoek uiteindelijk wel gecorrigeerd. [...]

Toezegging wordt niet nagekomen 18.1.006 SSC Juridische Zaken

Na de afronding van een eerder klachtenonderzoek meldt een man zich opnieuw bij de ombudsman. Tijdens het eerdere klachtenonderzoek heeft de gemeente de ombudsman op 13 december 2017 toegezegd dat zij de man nog dezelfde week een brief zou sturen. Maar de man heeft op 18 januari 2018 nog steeds niets van de gemeente gehoord.

De ombudsman krijgt van de gemeente te horen dat de brief vóór de kerst is verzonden. Als de ombudsman om een afschrift daarvan verzoekt, laat de gemeente op 24 januari 2018 weten dat er geen brief is verzonden, maar dat er e-mailcorrespondentie is gevoerd. Later blijkt echter dat gemeente de man pas op 26 januari 2018 een e-mail heeft gestuurd.

De ombudsman constateert dat de gemeente onjuiste informatie heeft verstrekt en de toezegging aan haar niet is nagekomen. Zij is van oordeel dat de gemeente daarmee niet behoorlijk heeft gehandeld.

¹⁶ Zie naast de in hoofdstuk 2 genoemde gevallen bijv. 18.1.003; 18.1.006; 18.1.007; 18.1.009; 18.1.016; 18.1.042; 18.1.050; 18.1.154; 18.1.055; 18.1.061; 18.1.066; 18.1.075; 18.1.077; 18.1.083; 18.1.091; 18.1.117; 18.1.124

4. Verrekening inkomsten met een uitkering

Ingewikkeld blijkt de problematiek waarmee mensen te maken krijgen als ze aan het werk gaan vanuit een uitkering¹⁷. Met name als het loon of de inkomsten (nog) niet voldoende zijn om helemaal uit de uitkering te kunnen. Vaak door parttime en/of lager betaalde arbeid.

De loonuitbetaling vindt meestal pas een maand later plaats dan de maand waarin de arbeid is verricht. Dat betekent dat de uitkering nog een maand doorloopt, waarvan dan later het teveel ontvangen deel moet worden terugbetaald.

Klinkt logisch en tamelijk overzichtelijk, maar de praktijk blijkt bijzonder ingewikkeld. Zo ingewikkeld dat we verschillende mensen hebben horen verzuchten dat hierdoor het werken wordt ontmoedigd. Ze worden namelijk na een maand of 2 geconfronteerd met een verrekening van te veel ontvangen bijstand, terwijl hun budget niet zo ruim is dat ze zomaar een paar honderd euro kunnen missen. Dat moet dan met een afbetalingsregeling, waarbij het vakantiegeld ook wordt gebruikt voor de terugbetaling. Vakantiegeld dat ze in hun hoofd al hadden bestemd voor iets anders.

Moesten deze mensen het teveel ontvangen geld dan niet direct apart zetten? Ja, in theorie misschien wel. Maar dan moet je wel in de gaten hebben dat je teveel ontvangt. Dat is niet voor iedereen het geval, zoals blijkt uit de onderzochte situaties.

Werken wordt ontmoedigd (2)

18.1.055 Inkomen

Een uitkeringsgerechtigde vrouw vindt half november 2017 een baan voor 24 uur per week. Gelet op haar inkomen heeft ze recht op een aanvullende bijstandsuitkering.

Vanaf januari 2018 wordt de vrouw onverwacht geconfronteerd met verrekeningen en vorderingen van de sociale dienst. Hierdoor ontvangt ze vanaf januari geen aanvullende uitkering meer, terwijl haar inkomen (€ 871,25) onder bijstandsniveau is (€ 992,12). Volgens de sociale dienst zou de vrouw een maand uitkering te veel hebben ontvangen. De vrouw begrijpt dit niet en de sociale dienst kan dit haar ook niet uitleggen. Bovendien doet ze sinds 1 november 2017 mee aan het project 'Bijstand op maat'. In dat kader mag ze 2 jaar lang 50% van haar (bij)verdiensden houden tot maximaal € 199,- per maand. Ze vraagt zich af of de sociale dienst hier wel rekening mee heeft gehouden.

Tot overmaat van ramp krijgt ze op 3 maart van zorgverzekeraar Menzis te horen dat de sociale dienst haar premie over de maanden januari, februari en maart niet heeft betaald en of ze een bedrag van € 403,53 wil overmaken. De vrouw wist dit niet en het geld heeft ze niet. De vrouw voelt zich gestraft voor het feit dat ze is gaan werken.

De sociale dienst legt de ombudsman allereerst uit dat het salaris wordt toegerekend aan de maand waarin het is verdiend en niet waarin het wordt ontvangen (zie ook 18.1.054).

De vrouw heeft vooraf aangegeven dat haar loon een maand later wordt uitbetaald en ze heeft gevraagd of dat een probleem zou vormen voor haar aanvullende bijstand. Ze kreeg van de sociale dienst te horen dat dit niet het geval was. Nu ze wel problemen ervaart, laat de sociale dienst aan de ombudsman weten dat de vrouw, toen ze ernaar vroeg, uitleg had moeten krijgen dat haar inkomsten zouden worden verrekend en hoe dat zou gebeuren. De sociale dienst erkent in zijn dienstverlening te zijn tekortgeschoten.

Verder kreeg de vrouw te maken met achterstallige premiebetalingen omdat de sociale dienst haar niet tijdig informeerde dat die de premie niet meer betaalde. Al met al kan de ombudsman zich voorstellen dat de vrouw zich gestraft voelt voor het feit dat ze is gaan werken.

Divosa, de vereniging van gemeentelijke directeuren in het sociaal domein, herkent de problematiek¹⁸:

Verder moeten klanten veel zaken zelf regelen om te zorgen dat de inkomstenverrekening soepel verloopt. Dat is vaak te veel gevraagd, zeker voor mensen die vroeger onder de Wajong of Wsw hadden zullen vallen.

Gezien de doelstelling van de Participatiewet om zoveel mogelijk mensen naar werk toe te leiden¹⁹ zou meer begeleiding vooraf kunnen helpen, zoals ook door Divosa wordt bepleit. Met meer hulp zou de lat wat minder hoog kunnen komen te liggen. De sociale dienst zag dat ook in bij de hierboven geschetste situatie.

Wat ons verder opvalt is dat de specificaties, die deze mensen laten zien, door de verrekeningen ingewikkeld zijn. Daardoor is voor betrokkenen haast niet te volgen of het allemaal wel klopt. De gemeente heeft de afgelopen jaren inspanningen gedaan om de specificaties te vereenvoudigen. Mocht het niet

¹⁷ 18.1.054; 18.1.055; 18.1.077. Vergelijkbaar: 18.1.088

¹⁸ Werkwijzer Verrekening parttime inkomsten – Publicatiedatum 25-06-2018

¹⁹ Factsheet Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid – maart 2019

mogelijk zijn om de specificaties bij dit type verrekeningen verder te vereenvoudigen, dan zou mondelinge toelichting door een gespecialiseerde medewerker uitkomst kunnen bieden.

De ombudsman Den Haag wijst in zijn jaarverslag op dezelfde problematiek en doet daarbij de suggestie om in te zetten op een snellere verwerking van de inkomsten.²⁰ Divosa vraagt zich af of dat mogelijk is en dringt daarom aan op een breder besef dat het:

klanten bij parttime werk niet alleen gaat om meer inkomen, maar net zo goed om stabiliteit in hun inkomen dat de basis vormt van hun levensonderhoud.

Gemeente Groningen	
Inkomensverklaring	
Postbus 1125, 9731 BC Groningen	
Datum: [redacted]	
Burgerservicenummer: [redacted]	
Afdeling: [redacted]	
Specificatie over de periode van 01-05-2018 tot en met 31-05-2018	
Algemene bijstand (incl. Vakantiegeld)	
Norm alleenstaande apr 2018	992,12
Totale bijstand	992,12
Inkomsten	
Inkomsten uit loondienst* mrt 2018	23,39
Inkomsten uit loondienst* apr 2018	-200,00
Inkomsten uit loondienst* apr 2018	-635,75
Inkomsten uit loondienst* jan 2018	2,55
Totale inkomsten	910,02
Bijzondere bijstand	
Totaal bijzondere bijstand	0,00
Inhoudingen	
Restant uitkering Dienst SOZAWE apr 2018	-75,39
Nabetaaling herberekening Dienst SOZAWE jan 2018	2,61
Nabetaaling herberekening Dienst SOZAWE apr 2018	-2,61
Restant uitkering Dienst SOZAWE apr 2018	-2,61
Totaal bedrag inhoudingen	-78,00
Diversen	
Reservering vakantiegeld mrt 2018	1,27
Reservering vakantiegeld apr 2018	-5,23
Reservering vakantiegeld jan 2018	0,14
Totaal bedrag diversen	-4,10
Totaal	
Opmerkingen	
Het verschil tussen de opgegeven inkomsten en gekorte inkomsten wordt veroorzaakt door het maandelijks te korten vakantiegeld.	
Op 31-05-2018 is € 2,61 overgemaakt op rekening [redacted] van Dienst SoZaWe.	
Op 03-05-2018 is € 75,39 overgemaakt op rekening [redacted] van Dienst SoZaWe.	

Figuur 1 Voorbeeld van een specificatie

In het geval van de vrouw uit eerdergenoemd voorbeeld leidde bestudering van de specificaties door de ombudsman tot de conclusie dat de herberekening niet klopte. ▶

Uit deze onderzoeken kwam verder naar voren dat de gemeente ervan uitgaat dat er informatie over de verrekeningssystematiek op de website staat, maar de ombudsman heeft deze informatie niet kunnen vinden. De sociale dienst heeft de ombudsman laten weten te zullen zorgen voor betere voorlichting. Deze voorlichting is noodzakelijk om cliënten goed voorbereid aan het werk te laten gaan en gevoelens van ontmoediging te voorkomen.

◀ Uit deze specificatie blijkt dat de informatie moeilijk te volgen is. Wie kan zien wat betrokkene in mei 2018 op zijn rekening heeft ontvangen?

Ingewikkelde specificaties zien we ook bij een IOAW-uitkering²¹, waarbij de berekeningen lastig te volgen zijn vanwege de bruto-netto methodiek. Het zou mooi zijn als de gemeente met het oog op de betreffende cliënt, nagaat of deze specificaties worden begrepen.

18.1.055 Inkomen

Als de ombudsman de herberekeningen controleert, blijkt er een te hoog bedrag te worden teruggevorderd. De sociale dienst corrigeert dit door het sturen van een nieuw besluit.

Over maart blijkt de sociale dienst de premie voor Menzis te hebben ingehouden, maar niet te hebben betaald aan Menzis. Daardoor moet de vrouw deze premie ook nog aan Menzis overmaken. Hierover laat de sociale dienst weten dat de ingehouden Menzispremie op een soort tussenrekening is geboekt. Waarom deze niet is overgemaakt naar Menzis kan de sociale dienst niet uitleggen. De sociale dienst heeft toegezegd de ingehouden premie alsnog naar de vrouw over te maken.

²⁰ Jaarverslag 2018 ombudsman Den Haag – pagina 33

²¹ 18.1.089

5. Aanbevelingen & toezeggingen

“De ombudsman kan naar aanleiding van het door hem verrichte onderzoek aan het bestuursorgaan aanbevelingen doen”²². In dit verslagjaar zijn de hieronder vermelde aanbevelingen gedaan. In cursief is de reactie van het college of het uitblijven ervan vermeld.

- * De ombudsman geeft de gemeente in overweging om verzoekers in de gelegenheid te stellen alsnog een aanvraag voor een onttrekkingsvergunning in te dienen en hen daarbij niet de door de gemeente gestelde fatale termijn van 1 juli 2017 tegen te werpen. (Stadsontwikkeling dossiers 18.1.008; 18.1.020; 18.1.081; 18.1.090 en 18.1.114)
- * De gemeente geeft tijdens het klachtonderzoek uitdrukkelijk aan dat het pand voldoet aan de gestelde eisen en dat verzoeker een vergunning zou hebben gekregen als hij voor 1 juli 2017 de aanvraag zou hebben gedaan. Nu verzoeker aannemelijk heeft gemaakt dat hij de aanvraag tijdig heeft ingediend, doet de ombudsman de gemeente de aanbeveling verzoeker alsnog voor pand B een onttrekkingsvergunning te verlenen. (Stadsontwikkeling 18.1.036)

Aanbeveling is in alle gevallen niet overgenomen door het college.

- * Oproep tot coulance bij beoordelen schadevergoeding (Stadsontwikkeling 18.1.009)
De gemeente meldt de ombudsman dat de kosten van herstel door de gemeente zullen worden betaald.
- * Een aanbeveling voor de GKB om de informatievoorziening te verbeteren door:
 1. op het aanvraagformulier ‘de kredietlimiet van een bankrekening/mogelijkheid van roodstand’ uitdrukkelijk in de opsomming van schulden op te nemen en uit te leggen wat men daarmee bedoelt.
 2. de toelichting op het aanvraagformulier aan te vullen met de mededeling dat ‘als men schulden heeft, deze schulden uit een eventueel te verstrekken krediet worden betaald’. Eventueel kan er ook voor worden gekozen om het informatieblad ‘een krediet aanvragen, hoe werkt het’ te voegen aan het aanvraagformulier.
 3. het informatieblad onder het kopje ‘u heeft schulden en wilt lenen?’ de uitleg over schulden aan te vullen met ‘de kredietlimiet van een bankrekening/mogelijkheid van roodstand’.
 4. ten slotte de informatie op de website aan te vullen met de informatie op het informatieblad dan wel een link te maken naar dit informatieblad. (Inkomen 18.1.016)

Geen reactie van gemeente op aanbeveling ontvangen.

- * De ombudsman roept de gemeente op om in vervolg in haar jaarverslagen inzichtelijker informatie te geven over het aantal en eventueel de soort klachten die zij over Boa’s heeft ontvangen (College 18.1.053)
Het college neemt de aanbeveling over.
- * De ombudsman doet de gemeente de aanbeveling om verzoeker per kwartaal een berekening van zijn aanvullende uitkering te verstrekken. (Inkomen 18.1.077)
Geen reactie van gemeente op aanbeveling ontvangen.

Toezeggingen

De gemeente heeft in totaal 15 toezeggingen gedaan. Onderstaande toezeggingen reiken verder dan het individuele geval. In cursief is het vervolg aangegeven voor zover dat bij de ombudsman bekend is.

²² Artikel 9:27 Awb

1. Bij toekomstige beleidswijzigingen die veel eigenaren/burgers raken wil de gemeente de nadruk leggen op advertenties in huis-aan-huisbladen en de website van betere informatie voorzien, zodat deze informatie ook eenvoudiger te vinden is. (Stadsontwikkeling 18.1.008, 18.1.020 en 18.1.081)
De gemeente geeft aan hiervan te hebben geleerd en daarom in de Gezinsbode over de recente wijzigingen in de regelgeving²³, de advertentie zoals [op 14 en 28 november 2018] geplaatst.
2. Over het opnieuw opvragen van stukken die al bij de gemeente zijn, gaat de klachtenfunctionaris in gesprek met de leidinggevende van de bij deze zaak betrokken medewerkers. (Inkomen 18.1.033)
3. De sociale dienst zal zorgdragen voor een betere voorlichting over inkomenskortingen. (Inkomen 18.1.054 en Inkomen 18.1.055)
De sociale dienst is bezig om de algemene informatie over de wijze van inkomstenverrekening te verbeteren. (Inkomen 18.1.077)
4. De standaardbrief met verwijzing naar het UWV om de inschrijving als werkzoekende te regelen zal worden aangepast. (Inkomen 18.10.124)

Voor zover het nog niet is gebeurd, roepen wij het (nieuwe) college op de toezeggingen na te komen.

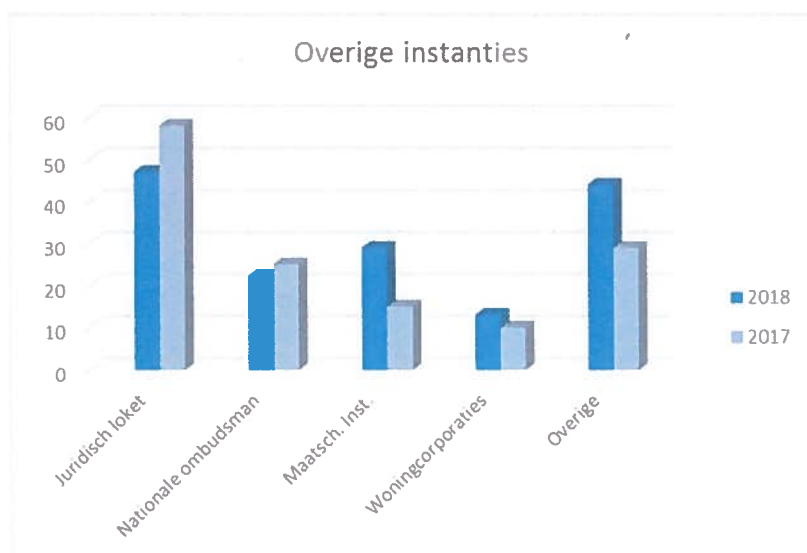
²³ over de verhuurdersvergunning

6. Cijfers en feiten

	2018	2017
Aantal mensen dat zich tot ombudsman heeft gewend	407*	490
over gemeentelijke instanties	251	353
over overige instanties	156	137
Wijze van afhandeling		
verwijzing naar gemeente	95	109
verwijzing naar klachtenfunctionaris	70	87
verwijzing naar jongerenombudsman	3	-
totaal	168	196
interventies	37	76
Onderzoeken	37	66
rapporten	6	8
door naar volgend jaar	3	7
totaal aantal dossiers	83	157
eigen onderzoek	1	

* 6 contacten hebben betrekking op de voormalige gemeente Ten Boer

Verwijzing naar andere instanties:



Verdeling over gemeentelijke onderdelen				
	info/verwijzing 2018	info/verwijzing 2017	afgehandeld door ombudsman 2018	afgehandeld door ombudsman 2017
Gemeenteraad	-	1	-	-
College	8	7	2	6
Burgemeester	2	2	1	-
Griffie	-	1	-	-
Concernstaf	-	2	-	-
SSC	5	8	8	6
Publieke Dienst	19	16	3*	18
Maatsch.Ontw.	13	11	4	4
Werkmij	1	1	-	1
Stadsbeheer	15	21	10	17
Stadstoezicht	10	2	2	7
Stadsontw.	34	37	20	27
Econom.zaken	1	1	-	2
Stadsdeelcoörd.	-	1	-	1
Werk	2	3	1	4
Inkomen	48	50	28 (29)	31
Participatie	2	1	-	-
(Jongeren)ombudsman	3	2	1	-
Ten Boer	5	-	-	-
Totaal	168	196	80 (81)	150

* excl. NBK

Soort behandelde zaken per gemeentelijk onderdeel				
	interventie	onderzoek	rapport	eigen onderzoek
Gemeenteraad	-	-	-	-
College	-	2	-	-
Burgemeester	-	1	-	-
SSC	5	3	-	-
Publieke Dienst	3	-	-	-
Maatsch.Ontw.	3	1	-	-
Werkmij	-	-	-	-
Stadsbeheer	3	7	-	-
Stadstoezicht	1	1	-	-
Stadsontw.	7	7	6	-
Econom.zaken	-	-	-	-
Stadsdeelcoörd.	-	-	-	-
Werk	-	1	-	-
Inkomen	14	14	-	1
Ombudsman	1	-	-	-
Totaal	37	37	6	1

Toelichting bij de cijfers

Voor de gemeente Groningen, inclusief de voormalige gemeente Ten Boer, is het aantal contacten over nieuwe kwesties teruggelopen van 490 naar 407. Dat heeft er mee te maken dat de mensen die zich meldden over WIJ Groningen en over het Noordelijk Belastingkantoor niet meer worden toegerekend aan de gemeente.

In 2018 hebben we 84 dossiers in behandeling genomen die betrekking hebben op de gemeente. Een ervan behoort bij Ten Boer. Dit aantal is bijna een halvering ten opzichte van vorig jaar. Ook als we de belastingzaken en de WIJ-zaken in 2017 eraf halen, is er een daling te zien. Wat daar de oorzaak van is, weten we niet. Wel zie ik bij collega's in Rotterdam en Den Haag en bij de Nationale ombudsman voor zover hij voor gemeenten werkt, een vergelijkbare daling. Als we het aantal bekijken in het licht van meerdere jaren, dan is het vergelijkbaar met 2015 en 2016. Het jaar 2017 lijkt dan een uitzondering. Hoe het ook zij, als ombudsman hebben we geen invloed op de toestroom.

Voor het bureau was het een geluk bij een ongeluk dat er minder zaken te behandelen waren omdat we door ziekte een aantal maanden met minder capaciteit hebben moeten werken.

Vanaf 2015 registreren we, mede ter onderbouwing van de (toenemende) complexiteit van de dossiers, het gemiddelde aantal contacten per dossier (dit zijn mails, brieven, telefoontjes en gesprekken). Na een afvlakking in 2017 zien we dat dit aantal in 2018 behoorlijk is toegenomen.

	2018	2017	2016	2015
Gemiddeld aantal contacten per dossier	16,9	14,5	14,5	13

De geregistreerde post (e-mails en brieven) laat in 2018 ook weer een stijging zien, ditmaal van 7%. Afgaand op deze beide gegevens zijn de dossiers dus opnieuw bewerkelijker geworden. Dat is ook in overstemming met onze (subjectieve) waarneming. Deze wordt deels ingegeven door soms omvangrijke dossiers die we bij aanvang al ontvangen en waarbij er eerst een vooronderzoek moet plaatsvinden naar relevantie en bevoegdheid van de ombudsman.

Naast het feit dat we meer stukken ontvangen is een deel van de toename in contacten toe te schrijven aan verdragingsberichten die we moesten verzenden aan klagers door uitblijvende beantwoording door de gemeente of door gebrek aan capaciteit bij het bureau. De afhandeling van sommige van die zaken heeft daardoor langer geduurd dan wenselijk²⁴.

Ook in 2018 hebben we te maken gehad met verschillende mensen die de ombudsman zeer frequent benaderen, zonder dat dit tot een dossier heeft geleid. Omdat het na het eerste contact ook niet meer wordt geregistreerd onder 'eerste contacten' blijft deze inzet van de medewerkers buiten beeld. Er is echter wel tijd gemoeid met het te woord staan of reageren.

Qua behandelde dossiers is in de tabel op pag. 16 te zien dat het grootste aandeel wordt geleverd door de directie Inkomen. Dat zien we elk jaar, maar het vrijwel gelijkblijvende aantal valt op daar waar bijna elk ander onderdeel van de gemeente een teruglopend aantal klachtdossiers laat zien.

De inzet van de klachtenfunctionarissen bij de directie Inkomen is een compliment waard omdat we geen klachten meer hebben ontvangen over een uitblijvende reactie in de interne klachtbehandeling.

²⁴ Bijv. 18.1.075

Bureau gemeentelijke Ombudsman

De vaste formatie beslaat 2,44 fte, waarvan 1,6 voor de inhoudelijke afhandeling en 0,84 voor verwijzing en administratieve ondersteuning. Voor de jaren 2017 en 2018 is de formatie uitgebreid met 0,6 fte, waarvan 0,2 fte wordt ingezet voor juridische ondersteuning van de jongerenombudsman. Zoals hiervoor al aangegeven is de 0,4 fte extra capaciteit nodig geweest in verband met ziekte en in verband met de toegenomen complexiteit van de dossiers.

Overige activiteiten in 2018

- Bezoek aan de Voedselbank
- Bezoek aan Veiligheidshuis
- Gesprek met de Klachtencommissie Gezamenlijke Corporaties Groningen
- Overleg met directie en met directiesecretaris over klachtenregeling Stichting WIJ
- Kennismaking met klachtenfunctionaris Noordelijk Belastingkantoor
- Bezoek voorzitter Overijsselse ombudsman
- Kennismaking voorzitter Cliëntenraad
- Overleg met Nationale ombudsman over klachtbehandeling bij Noordelijk Belastingkantoor

- Regulier overleg met collega's Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Nationale ombudsman in Utrecht
- Regulier overleg met klachtenfunctionarissen en klachtencoördinator
- Regulier overleg met gemeentesecretaris
- Regulier overleg met jongerenombudsman
- Regulier overleg met griffier
- Bespreking jaarverslag bij directie Stadsontwikkeling
- Overleg over consequenties AVG
- Gesprek met medewerkers Stadstoezicht (evenementen management)
- Sollicitatiegesprekken voor vervanging medewerkers
- Interview over evaluatie jongerenombudsman

- Cursus medewerkers over AVG

Andere rechtspersonen

De ombudsman Groningen is naast ombudsman voor de gemeente, ook aangewezen voor drie gemeenschappelijke regelingen, te weten ARCG, Publieke Gezondheid & Zorg, Beschermd wonen & Opvang. Tevens was 2018 het laatste jaar qua ombudswerk voor de gemeenten De Marne en de Ten Boer. Beide gemeenten zijn opgegaan in een nieuwe gemeente bij de herindeling.

Gebruikte afkortingen

BIJLAGE 2

ARCG	Afvalbeheer Regio Centraal Groningen
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
BAG	Basisregistratie Adressen en Gebouwen
Boa	buitengewoon opsporingsambtenaar
fte	formatie-eenheid
GKB	Gemeentelijke Kredietbank
GR	gemeenschappelijke regeling
IOAW	Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers
KCC	Klant Contact Centrum (van de gemeente)
NBK	Noordelijk Belastingkantoor
Rv	wetboek van Rechtsvordering
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VTH-inspectie	Vergunningverlening, toezicht en handhaving
Wsw	Wet sociale werkvoorziening